

Verbale n.18

Adunanza dell'8/ settembre 2014

L'anno duemilaquattordici, il giorno 8 del mese di settembre, alle ore 11.00, in Torino presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, Ezio ERCOLE, componente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 31 – 2014

Oggetto: Definizione della controversia XXX XXX / TELECOM ITALIA XXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza presentata in data 27/2/2014, con cui l'avv. XXX XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX (di seguito, Telecom), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 3/3/2014 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA l'integrazione di parte istante del 3/3/2014;

VISTA la memoria difensiva e la documentazione inviate dall'operatore in data 1/4/2014;

VISTE le note del 21/05/2014 e 04/08/2014 con cui l'Ufficio ha richiesto all'operatore, ai sensi dell'art.18, comma 2 del Regolamento, la versione integrale delle Condizioni generali di abbonamento vigenti all'epoca del disservizio oggetto di controversia, nonché copia del conto nel quale è stato effettuato l'accredito di cui alla memoria Telecom pervenuta il 01/04/2014;

VISTA la documentazione prodotta in termini dall'operatore, in risposta alle istanze istruttorie;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

DATO ATTO di ritenersi esaurita la fase istruttoria;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento del 30.09.2013;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- che a causa di un guasto lo Studio legale al quale si riferisce l'utenza XXX rimaneva senza linea telefono e fax dal 27/11/2013 al 05/12/2013;

- che trattasi di uno Studio nel quale operano quattro professionisti.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

a) la corresponsione di un indennizzo non inferiore a € 2.500,00 in considerazione del disagio subito per oltre una settimana da uno studio legale con quattro avvocati.

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che il guasto è stato aperto il 27/11/2013 e si è riscontrato trattarsi di un guasto cavo che interessava numerosi clienti;

- che il 02/12/2013 è stata individuata l'anomalia e un'impresa ha chiuso il guasto in data 05/02/2013 dopo aver sostituito un raccordo di cavo a 100 coppie e rifatto tutto il cablaggio nell'armadio distributore;

- che si è trattato di un'operazione complessa;

- che nel periodo di ricerca guasto erano compresi un sabato e una domenica;

- che il periodo di disservizio va da mercoledì 27/11/2013 a giovedì 05/12/2013, per un totale di nove giorni, di cui sette indennizzabili;

- che il calcolo da Condizioni generali di abbonamento è pari a € 92,00/4 x 7 = € 161,00;

- che in sede di tentativo di conciliazione Telecom ha verbalizzato che, in analogia a quanto previsto dalle summenzionate C.G.A., avrebbe provveduto all'accredito della somma di € 161,00 sulla prima fattura utile;

- che l'accredito è stato effettuato in data 12/02/2014 e sarà visibile sul conto del 3° bimestre 2014.

Sulla base di della ricostruzione, l'operatore chiede:

- l'inapplicabilità della delibera 73/11/CONS alla presente fattispecie richiamando l'art. 2 di detta delibera e considerando che Telecom ha formalizzato l'offerta di indennizzo in sede di tentativo di conciliazione e che detto indennizzo è stato corrisposto..

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

B) Nel merito

Nel merito la domanda dell'istante non risulta accoglibile e va rigettata per le seguenti motivazioni.

Il caso in esame attiene al guasto occorso sulla linea telefonica XXX dal 27/11/2013 al 05/12/2013.

Il mancato funzionamento della linea e il periodo di durata dello stesso sono riconosciuti dall'operatore, tuttavia, all'esito dell'attività istruttoria, si deve rilevare che il presente procedimento non può rientrare nell'ambito di applicazione della delibera 73/11/CONS, All. A, ossia il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori.

Infatti, ci si può riferire alla delibera sopra richiamata unicamente nelle ipotesi in cui l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi, ai sensi delle norme contrattuali, prima dell'instaurazione della controversia, o non si sia impegnato a farlo in sede conciliativa, come si evince dal tenore lettera dell'art. 2, comma 1, il quale prevede: *“le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le modalità di corresponsione degli stessi”*.

Nel caso di specie, da quanto appurato anche a seguito delle istanze istruttorie formulate dall'Ufficio, la somma di € 161,00 quale indennizzo previsto dalle Condizioni di contratto Telecom è stato calcolato correttamente in base all'art. 7, comma 2 di dette Condizioni, secondo cui *“Telecom si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il primo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione [...]”,* nonché all'art. 26, comma 1, per il quale *“Qualora Telecom Italia non rispetti i termini previsti per [...] la riparazione di un guasto [...], il cliente ha diritto ad un importo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato [...]”*.

Orbene, l'operatore stesso dà atto che la segnalazione del guasto è avvenuta mercoledì 27/11/2013. Considerato che l'indennizzo parte dal primo giorno di ritardo nella riparazione ossia, nel caso di che trattasi, dal primo giorno successivo a quello della segnalazione, e deve essere conteggiato, escludendo la domenica 01/12/2013, fino al giorno 05/12/2013, data della riparazione, i giorni indennizzabili da C.G.A. sono sette.

Anche il conteggio relativo all'importo indennizzabile giornalmente è corretto, avendo accertato che il canone bimestrale per la linea in oggetto di controversia ammonta ad € 92,00. Tale importo deve quindi essere diviso per 4 al fine di ottenere la somma pari al 50% del canone mensile, ossia € 23,00, che moltiplicata per i sette giorni indennizzabili dà effettivamente l'importo di € 161,00.

L'Ufficio ha inoltre verificato che detta somma è stata imputata in accredito sul conto relativo al 3° bimestre 2014, come affermato dall'operatore.

Si ritiene quindi che, appurata la corresponsione da parte della società Telecom Italia XXX degli indennizzi previsti contrattualmente all'esito della fase conciliativa, la richiesta formulata dall'istante di liquidazione di importi maggiori non può essere accolta, fatto naturalmente salvo il ricorso in sede giurisdizionale per la richiesta del maggior danno subito.

Pare infine congruo non concedere alcun rimborso per le spese di procedura, stante il rigetto integrale dell'istanza per le suesposte ragioni.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati,

- il **rigetto** della domanda formulata dall'avv. XXX XXX, domiciliato ai fini del presente procedimento in XXX, nei confronti di Telecom Italia XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX.
- la **compensazione integrale** delle spese tra le parti.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'at. 19, comma 5 del Regolamento.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

IL PRESIDENTE
Bruno Geraci

IL COMMISSARIO RELATORE
Tiziana Maglione

DT/NP/MG